

1. 第3次総合計画における施策の体系									
目指す都市像 (政策)	番号	6	名称	活力と賑わいのある元気なまち					
施策	番号	1	名称	安全で豊かな消費生活の充実					
主担当部	市民文化部		主担当課	産業振興課		部長名	岩田 弘子		
関係部			関係課						
2. 施策の基本方針(第3次総合計画の基本方針をもとに記入する)									
この施策の目的	安全で豊かな消費生活を安定的に送れる社会、消費者一人ひとりが「自立した消費者」として積極的・主体的に行動できる消費者市民社会となるよう、消費啓発・教育を充実させ、市民の消費者被害からの救済、被害の未然防止、拡大防止を目的とする。								
3. 施策の現状分析(第3次総合計画の現状と課題をもとに記入する)									
この施策の概況	この施策に対する市民ニーズなど、具体的な事項について			社会環境や国・県の動向など、施策を取り巻く環境について					
	平成23年度に消費生活センターが「かしはらナビプラザ」に移設し、相談日も週5日に増えて以降、相談件数は年々増加している。これは、消費生活センターの利便性と認知度の向上により、潜在していた消費者被害が表面化してきた結果であると思われる。今後も消費者被害の未然・拡大防止を目指し、消費生活センターの更なる周知、広報・ホームページ・セミナー・出前講座などによる啓発・消費者教育の推進が必要である。			架空請求・振込詐欺・送りつけ商法など次々と新たな悪質な手口が横行し、消費者の被害が増大している現状がある。「消費者安全法」では市の責務として、消費者からの苦情に係る相談に応じること、苦情処理に係る斡旋を行うこと、住民に対する情報提供を行うことがあげられている。平成24年12月に「消費者教育推進法」が施行され、地方公共団体についても消費者教育の推進に関し、施策の策定及び実施する責務を有す					
これまでの成果	消費生活センターでの相談件数も年々増加しているが、専門の資格をもった消費生活相談員が迅速に対応、救済し、被害の未然防止、拡大の抑制ができた。								
4. 指標及びコストの推移									
指標の推移	名称及び単位等	23年度	24(評価)年度		25(今)年度	26(来)年度	29(総計目標)年度	備考欄	
		実績	目標	実績	目標	目標	目標		
	施策指標① (成果指標)	消費者相談件数	725件	900件	755件	800件	800件	600件	
	施策指標② (成果指標)	消費者保護対策に不満を感じている市民の割合	—	15.0%	—	—	—	—	
	施策指標③ (成果指標)	消費者トラブルに、適切に対応することができると感じている市民の割合	—	10.0%	10.1%	—	—	—	
	施策指標④ (成果指標)								
コストの推移 (単位:千円)	財源の内訳		決算	当初予算	決算	当初予算	見込み	見込み	
	歳出 (直接事業費)(a)		9,377	7,569	7,418	7,782	7,500		
	歳入 (b)	受益者負担額							
		国や県からの補助金その他	6,660	5,149	5,005	5,318	5,000		
	(a) - (b) = 一般財源		2,717	2,420	2,413	2,464	2,500		
	正職員	従事者数 (単位:人)	1.60	1.50	1.50	1.50	1.50		
		人件費(c)	10,022	9,305	9,305	9,305	9,305		
	トータルコスト (a) + (c)		19,399	17,162	16,975	17,339	16,985		

5. 施策の評価						
有効性の評価	この施策の成果の達成度かどうか	2	1 高い	2 やや高い	3 やや低い	4 低い
	成果向上の可能性かどうか	1	1 十分ある	2 ある程度ある	3 あまりない	4 ない
	説明	消費生活センターの「かしはらナビプラザ」への移転と相談窓口開設日が5日に拡充されたことによる利便性及び認知度の向上により、相談件数は年々増加している。資格をもった専門性の高い消費生活相談員が消費者の相談に迅速に対応、救済し、被害拡大を抑制している。				
	市政全般に対する貢献度かどうか	2	1 高い	2 やや高い	3 やや低い	4 低い
	説明	市民を消費者被害から救済し、問題解決能力を養い、自立を促進することで、安全で住み良い、豊かなまちが形成される。				
6. 施策の課題						
この施策の課題	平成25年12月に「消費者教育推進法」が施行され、『地方公共団体は消費生活センター・教育委員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下、消費者教育の推進に関し、区域の社会的、経済的状況に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。』とされた。今後、庁内・関係機関との調整・ネットワークの構築が必要である。					
7. 次年度以降の施策の方向性						
総合評価 1次評価	次年度以降の方向性	2	1 強化する	2 維持する	3 縮小する	
	説明	消費生活情報の提供、消費者教育・啓発などの施策を総合的に推進していく。複雑・高度化する消費者被害に対応するため、研修等への参加による相談員の知識・技量向上は不可欠である。研修等への参加を積極的に行いたい。				
総合評価 2次評価	次年度以降の方向性		1 強化する	2 維持する	3 縮小する	
	説明					
8. 構成事業の方向性（それぞれの事務事業における今後の最適手段を検証する）						
1次評価	説明	引き続き消費生活センターの周知・案内に努める。また、消費者被害を防止するとともに消費者の自立を支援するため、消費者教育及び啓発活動を行っていく。				
2次評価	説明					

9. 施策を構成するそれぞれの事務事業の評価

※下記評価の解説

- ・貢献度—事務事業評価の結果をもとに、この施策での貢献度(重要度)を絶対評価で示しています。
(a: 不可欠かつ施策の中核をなす事業、b: 不可欠な事業、c: 不可欠ではないが実施が望ましい事業、d: あまり有効ではない事業)
- ・方向性—事務事業評価の結果をもとに、この施策からみた各事務事業の今後の方向性を絶対評価で示しています。
(拡大する、見直ししながら続ける、縮小する、廃止又は休止する、完了する)
- ・優先度(ソフト事業(任意)のみ)—施策内での事務事業の優先度を相対評価で示しています。
(優先度が高い順に A、B、C、D)

(ソフト事業、内部管理・維持管理事業)

課名及び事務事業名 (転記)	評価の種類 (転記)		事業の内容(転記)	H24 決算額 (転記)	事務事業評 価での方向 性(転記)	施策評価		
						貢献 度	方向性	優先度 (ソフト任意)
産業振興課	○	ソフト 義務	(消費者相談) ・消費生活センターを設置し、来室・電話等により市民からの消費生活相談に応じる。 ・消費者の安全確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情処理のためのあつせんを行う。 ・消費者の安全確保のために必要な情報を収集し、市民に提供する。	7,418	2	a	見直しな がら続け る	-
消費者行政活性化事業		ソフト 任意	(消費者問題啓発・消費者教育) ・消費者被害未然防止・拡大防止に向け、広報・ホームページ・啓発チラシ等のあらゆる媒体を活用して、啓発活動を行う。 ・消費者教育の一環として講演会・講座を開設する。					
		内部管理・維持管理						
課名及び事務事業名 (転記)	評価の種類 (転記)		事業の内容(転記)	H24 決算額 (転記)	事務事業評 価での方向 性(転記)	施策評価		
産業振興課	○	ソフト 義務	・消費者団体(消費者学級)の自主的な活動・運営に対し、補助金を交付する。 ・消費者学級が開催する各種研修会・学習会等の活動に対して、側面的支援を行う。	252	2	c	見直しな がら続け る	B
消費者学級活動支援事業		ソフト 任意						
		内部管理・維持管理						

平成25年度作成 平成24年度事務事業評価表

(作成日:平成25年 6月12日)

○		ソフト事業(義務)	ソフト事業(任意)	内部管理・維持管理事業						
P L A N 計 画	事務事業名	消費者行政活性化事業								
	担当課名	産業振興課		課長名	宮橋 真二					
	総合計画の位置付け	目指す都市像	6	活力と賑わいのある元気なまち						
		施策	1	安全で豊かな消費生活の充実						
	予算事業名	消費者行政活性化事業								
	事業の開始年度	平成		年度	事業の終了予定年度	平成	年度			
	対象	市民			事業の内容説明	(消費者相談) ・消費生活センターを設置し、来室・電話等により市民からの消費生活相談に応じる。 ・消費者の安全確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情処理のためのあっせんを行う。 ・消費者の安全確保のために必要な情報を収集し、市民に提供する。 (消費者問題啓発・消費者教育) ・消費者被害未然防止・拡大防止に向け、広報・ホームページ・啓発チラシ等のあらゆる媒体を活用して、啓発活動を行う。 ・消費者教育の一環として講演会・講座を開設する。				
	事業の目的	「消費すること」を社会的目的として捉え、安全で豊かな消費生活を安定的に送れる社会、消費者一人ひとりが自分の利益だけでなく、社会全体の発展と改善に繋がるように積極的・主体的に行動できる消費者市民社会を目指し、消費者啓発・教育を充実させるとともに、市民の消費者被害からの救済、被害の未然・拡大防止を目的とした事業を行う。								
	この事業を行うことは妥当か	なぜ市が関与しているのか	1	1 義務	法律等(条例を除く)で義務付けられた事業					
				2 任意	公共性や収益性の観点から市が関与すべき事業					
3 任意				市が関与することは妥当でない(縮小、廃止又は民営化すべき)事業						
説明		「消費者安全法」において、市町村の責務として①消費者からの苦情に係る相談に応じること、②消費者からの苦情処理のためのあっせんを行うこと、③消費者安全のための住民に対する情報提供を行うことが市の事業として位置づけられている。また、「消費者教育推進法」においても市町村は消費者被害を防止するとともに、消費者教育を推進する責務を有すとされる。								
やめた場合の影響は	1	1 非常に大きい	2 ある程度はある	3 克服できる範囲内	4 ほとんどない					
説明	市民が身近な相談場所を失い、問題解決の道筋を見つけることもできなくなり、消費者被害を迅速に解決できなくなる。結果として被害の増大に繋がる。									
D O 実 施	指標の推移	名称及び単位等		23年度	24(評価)年度		25(今)年度	26(来)年度	29(総計目標)年度	
				実績	計画	実績	見込み	見込み	見込み	
	成果指標	消費生活相談件数		725	900	755	800	800	600	
	活動指標①	消費者教育(消費生活講座、セミナー、出前講座等)の受講者(人)		1,060	—	1,100	1,200	1,200	1,200	
	活動指標②									
	コストの推移 (単位:千円)	財源の内訳			決算	当初予算	決算	当初予算	見込み	
		歳出(直接事業費)(a)			9,089	7,569	7,418	7,782	7,500	
		歳入(b)	受益者負担額							
			国県補助金等その他		6,660	5,149	5,005	5,318	5,000	
		(a) - (b) = 一般財源			2,429	2,420	2,413	2,464	2,500	
正職員		従事者数(単位:人)		1.20	1.15	1.15	1.15	1.15		
		人件費(c)		7,517	7,133	7,133	7,133	7,133		
トータルコスト(a)+(c)			16,606	14,702	14,551	14,915	14,633			
備考(これまでの実績等)	単位当たりコスト		計算式等							

CHECK	有効性評価 事業は有効か (指標に出ない効果)	成果は向上しているか	1	1 高い	2 やや高い	3 やや低い	4 低い		
		説明	架空請求・振込詐欺・送りつけ商法など次々と新種のトラブルが発生する中、消費生活相談員の資格をもった専門性の高い相談員が消費者の相談に迅速に対応、救済し、被害拡大を抑制している。						
	上位施策への貢献度はどうか	1	1 高い	2 やや高い	3 やや低い	4 低い			
		説明	市民を消費者被害から救済し、問題解決能力を養い、自立を促進することで、安全で住み良い、豊かなまちが形成される。						
評価	効率性評価	2	1 全くできない	2 あまりできない	3 少しはできる	4 大きくできる			
	経費削減は可能か	説明	市民が抱える消費者被害に迅速に対応するためには、専門の相談員の確保が必要とされるため、費用を低減することは困難である。						
ACTION	具体的にどうすることにより(手段)	<ul style="list-style-type: none"> 消費相談窓口の周知案内や機能強化を徹底し、埋もれている消費者被害の掘り起こしを行うことにより、消費者被害が拡大することを未然に防止することができる。 地域と消費生活センターをつなぐパイプ役として活動いただくボランティアグループを育成することで、センターから地域への消費者情報の効果的な伝達、消費者被害の発見、社会的弱者への見守りネットワーク構築などが可能となり、被害の未然・拡大防止に資することができる。 							
	どんなことが期待できるか(効果)								
修正行動	(費用も含み)この事業の今後の方向性	2	1 拡大する	2 見直しながら続ける	3 縮小する	課内優先度	-		
		説明	4 廃止又は休止する	5 完了する			消費者被害の未然・拡大防止を目指し、消費生活センターの周知案内を継続して行う。また、消費者が自立して安全で豊かな消費生活を送れるよう、消費者問題の啓発と消費者教育を推進していく。		

平成25年度作成 平成24年度事務事業評価表

(作成日:平成25年 6月12日)

ソフト事業(義務)		○		ソフト事業(任意)		内部管理・維持管理事業				
事務事業名	消費者学級活動支援事業									
担当課名	産業振興課			課長名	宮橋 真二					
総合計画の位置付け	目指す都市像	6	活力と賑わいのある元気なまち							
	施策	1	安全で豊かな消費生活の充実							
予算事業名	消費者対策費									
事業の開始年度	平成	50	年度	事業の終了予定年度	平成	年度	年度			
対象	樺原市消費者団体(消費者学級 学級生)			事業の内容説明	・消費者団体(消費者学級)の自主的な活動・運営に対し補助金を交付する。 ・消費者学級が開催する各種研修会・学習会等の活動に対して、側面的支援を行う。					
事業の目的	消費者団体の活動を支援することにより、消費者自らが、消費者としての意識を向上させ、「賢い消費者」としての自立できるよう促進する。 行政と市民の協働による消費生活の安定と向上を目指し、市の消費者行政の充実を図る。									
妥当性評価 この事業を行うことは妥当か	なぜ市が関与しているのか	2	1 義務	法律等(条例を除く)で義務付けられた事業						
			2 任意	公共性や収益性の観点から市が関与すべき事業						
			3 任意	市が関与することは妥当でない(縮小、廃止又は民営化すべき)事業						
	説明	市民が消費者団体を結成し、市がこれを支援することは、市民の消費生活の安全・向上に対する意識啓発に大きな役割を果たすものと思われる。								
やめた場合の影響は	2	1 非常に大きい	2 ある程度はある	3 克服できる範囲内	4 ほとんどない					
		説明	消費者問題について、行政と市民とが協働して問題解決する機会を喪失し、被害の拡大につながりかねない。							
DO 実施	指標の推移	名称及び単位等		23年度	24(評価)年度		25(今)年度	26(来)年度	29(総計目標)年度	
				実績	計画	実績	見込み	見込み	見込み	
	成果指標	補助金交付地区数		8	8	7	5	5	5	
	活動指標①	補助金交付金額 (千円)		288	288	252	252	180	180	
	活動指標②									
	コストの推移 (単位:千円)	財源の内訳		決算	当初予算	決算	当初予算	見込み		
		歳出(直接事業費)(a)		288	288	252	252	180		
		歳入(b)	受益者負担額							
			国県補助金等その他							
		(a) - (b) = 一般財源		288	288	252	252	180		
正職員		従事者数(単位:人)		0.40	0.35	0.35	0.35	0.35		
		人件費(c)		2,506	2,171	2,171	2,171	2,171		
トータルコスト(a)+(c)		2,794	2,459	2,423	2,423	2,351				
単位当たりコスト	計算式等									
備考(これまでの実績等)										

CHECK 評価	有効性 評価 事業は 有効か (指標に 出ない 効果)	成果は 向上して いるか	3	1 高い	2 やや高い	3 やや低い	4 低い		
		説明	日頃より衣食住に対する取組みが促進され、一定の成果を得ているが、時代のニーズに沿った活動となっていない側面がある。						
	上位施策 への貢献 度はどう か	3	1 高い	2 やや高い	3 やや低い	4 低い			
		説明	安全・安心して暮らせるまちづくりのため、消費者問題に取り組む地域のリーダーとしての役割を期待する。						
評価	効率性評価	3	1 全くできない	2 あまりできない	3 少しはできる	4 大きくできる			
	経費削減は可能か	説明	現在のコストは、消費者団体(消費者学級)の活動運営費の一部に充てられており、必要最小限の費用負担として必要である。						
ACTION	具体的にどうすることにより(手段)	消費者学級の活動について、内容の検討が必要である。消費者学級の主体性確立のためには、行政と団体とのより良い連携が望まれ、両者の役割分担を明確化する必要がある。							
	どんなことが期待できるか(効果)								
修正 行動	(費用も含み) この事業の 今後の方向性	2	1 拡大する	2 見直しながら続ける	3 縮小する	課内 優先 度	D		
		説明	4 廃止又は休止する	5 完了する					
		説明	社会情勢の変化に伴い、直面する消費生活課題に即した活動を期待する。地域に根ざした消費者被害の未然・拡大防止のための啓発活動を推進していく。						